

**EFEKTIVITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN
RETRIBUSI AIR MINUM PADA PDAM TIRTA KOMODO
KABUPATEN MANGGARAI**

Maria Oktaviani Mediatrrix Peo^a, Drs. Jhon D. Lalang^a, Nikson Tameno SE.,ME^a

^a*Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusa Cendana*

Email:

Abstract: *The title of this research is "Effectiveness of Service in Increasing Water Levy Drainage Receipt at PDAM Tirta Komodo Kabupaten Manggarai". Services provided by the government should prioritize service to the community is no exception government apparatus Regional Water Company (PDAM) Tirta Komodo. This study aims to find out how Service Eektifitas In Improving Reception of Water Levies on PDAM Tirta Komodo Manggarai Regency. This research uses qualitative method with descriptive data assessment. In data collection, researchers used interview and observation techniques. Informants in this study amounted to 42 where PDAM customers amounted to 38 informants and PDAM officers amounted to 4 people consisting of the Director, the service, the financial administration and technical section. The results of this study indicate that in 2015 Service Effectiveness in Improving Water Levies Drainage at PDAM Tirta Komodo Manggarai Regency categorized less effective with the average presentation of 79.84%.*

Keywords: *Effectiveness, Service, Levy.*

Pendahuluan

Salah satu kebutuhan manusia yang paling mendasar adalah kebutuhan akan air bersih. Air merupakan kebutuhan dasar yang paling utama bagi keberlangsungan aktivitas ekonomi sehari-hari. Air merupakan sumber daya alam yang unik karena ketersediaan air bersih memegang peranan penting bagi kelangsungan hidup manusia, di antaranya untuk memproduksi pangan, pengembangan ekonomi dan kesejahteraan serta kesehatan manusia. Melalui PDAM, pemerintah berupaya untuk menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat. PDAM merupakan Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah (BUMD) yang bergerak dalam bidang pengelolaan air bersih.

Sebagai Badan Usaha Milik Pemerintah, PDAM dituntut untuk menjalankan fungsi komersial. PDAM harus melayani masyarakat dengan baik tanpa membebani masyarakat. Dalam hal pelayanan terhadap pemerintah daerah, PDAM harus meningkatkan kontribusinya terhadap pendapatan daerah. Sebagai organisasi sektor publik, selain memberikan pelayanan

yang baik kepada masyarakat, perusahaan juga dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja perusahaan. Peningkatan kinerja perusahaan dilakukan dengan cara penambahan pendapatan PDAM melalui salah satu sarana yaitu menaikkan tarif air bersih, meningkatkan kinerja karyawan, dan operasionalisasi biaya secara efektif dan efisien. Sebagai sebuah organisasi, PDAM memiliki tujuan, visi dan misi. Selain itu, sebagai instansi pemerintahan yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka untuk melihat sejauh mana kualitas PDAM dapat dilihat dari proses kerjanya dalam meningkatkan penerimaan iuran dari masyarakat atau pelanggan yang menggunakan retribusi air minum. Kebutuhan dasar akan air selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan kemajuan diberbagai bidang akibat pembangunan, karena sejalan dengan kemajuan itu semakin meningkat pula kebutuhan warga masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen menentukan loyalitas konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan.

Pelayanan kepada pelanggan merupakan tugas sehari-hari di PDAM Tirta Komodo. Setiap hari PDAM mendapat kedatangan pelanggan baik yang berupa permintaan reparasi maupun permintaan formulir pemasangan pipa air leading bagi calon pelanggan yang baru. Adapaun pelanggan yang datang dan menyampaikan keluhan secara langsung ke bagian humas maupun menerima keluhan melalui via telepon. Tujuan dari para pelanggan ini yaitu untuk menyampaikan pengaduannya yang berbeda-beda. Pengaduan yang sering di keluhkan oleh pelanggan yaitu air yang didistribusikan sering terhambat hal ini diakibatkan oleh debit air yang menurun atau air yang mengalir tiba-tiba menjadi keruh. Fenomena yang terjadi ini disebabkan adanya kegiatan pembersihan atau pekerjaan rutin yang dilakukan sekali dalam sepekan untuk membersihkan jalur pipa yang membuat pelanggan mengalami gangguan air keruh. Adapun masalah eksteren yang terjadi yaitu kerusakan jaringan pipa-pipa air yang mengalami kebocoran hingga putus atau rusak. Hal ini pun terjadi karena oknum masyarakat yang sengaja melubangi pipa tersebut untuk memberikan minum kepada hewan yang di ikat disekitar pipa tersebut. Masalah eksteren yang lainnya yaitu kerusakan pada pipa air yang retak atau bocor di karena faktor cuaca yang selalu berubah dan membuat pipa semakin garing dan rapuh. Penangan masalah yang dilakukan oleh PDAM Tirta Komodo Kabupaten Manggarai pun belum memadai karena setiap keluhan masalah yang datang dari pelanggan di

respon lambat dari pihak yang bersangkutan. Dalam hal ini penulis mendapatkan salah satu data berupa argument dari pelanggan PDAM Tirta Komodo Kabupaten Manggarai yang menyatakan bahwa keluhan mengenai masalah yang disampaikan hari ini tidak langsung di respon oleh pihak PDAM Tirta Komodo Kabupaten Manggarai akan tetapi pihak yang bersangkutan merespon keluhan tersebut dua minggu setelah tanggal pengaduan terjadi. Hal ini pun membuat pelanggan merasa semakin tidak nyaman akan kualitas pelayanan dari PDAM Tirta Komodo Kabupaten Manggarai.

Tabel 1.2

Data Tunggakan Retribusi Kabupaten Manggarai Tahun 2011-2015

Tahun	Tunggakan Retribusi	Jumlah pelanggan
2011	1.243.358.650	2352
2012	1.357.890.620	2756
2013	982.351.601	1943
2014	759.769.330	1678
2015	1.926.166.431	3793

Sumber : PDAM Tirta Komodo 2015.

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dilihat pada tahun 2011 tunggakan retribusi sebesar Rp.1.243.358.650 dan jumlah pelanggannya 2352 anggota dan pada tahun 2012 jumlah tunggakan bayar meningkat sebesar Rp.1.357.890.620 seiring dengan jumlah pelanggan yang meningkat sebesar 2756 anggota, tetapi pada tahun 2013 dan tahun 2014 tunggakan retribusi dan jumlah pelanggannya menurun drastis hal tersebut terjadi diduga karena kurangnya tingkat kesadaran masyarakat untuk membayar retribusi tetapi pada tahun 2015 kenaikan tunggakan retribusi meningkat sebesar Rp. 1.926.166.431 seiring dengan kenaikan jumlah pelanggan sebesar 3793 anggota. Jadi, dapat disimpulkan bahwa besarnya tunggakan retribusi dapat mempengaruhi jumlah pelanggan.

Tinjauan Pustaka

1. Efektivitas

Kata efektif bersal dari bahas inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Sedarmayanti (2006:61) Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Hal tersebut sangat penting perannya didalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangandan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri. Efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai.

Agung Kurniawan (2005:109) mendefinisikan efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksananya.

Hidayat (2006) yang menjelaskan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.

Berdasarkan pendapat diatas mengenai efektivitas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

2. Pelayanan

Tjiptono (2005: 23) jasa (service) merupakan aktifitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Menurut Kotler yang dikutip Wijaya (2011: 150) “jasa atau pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”.

Menurut Swasta (1993: 342) pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan dan bersifat media penghubung antara satu pihak dengan pihak lain dengan maksud dan tujuan tertentu. Definisi diatas mengandung makna, bahwa pelayanan adalah sebuah aktivitas yang sifatnya sebagai penghubung antara yang diberikan layanan dengan tujuan yang hendak dicapai. Sedangkan menurut Kristiadi (1999: 27) kebijakan pelayanan umum yang baik terdiri dari: pelayanan yang mencakup indikator-indikator pelayanan yang cepat dan tepat, pelayanan langsung bagi pelayanan yang sifatnya sesaat, memiliki pedoman informasi pelayanan yang transparan, menempatkan petugas yang profesional, ada kepastian biaya, menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap) dan melakukan survei atas pelayanan yang diberikan.

Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pelayanan yang dikembangkan menjadi suatu pelayanan yang terbaik yang disebut juga pelayanan prima. Pelayanan prima yang dikemukakan oleh Barata (2003: 27) adalah “kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaannya”.

3. Retribusi

Retribusi adalah pembayaran wajib dari penduduk kepada negara karena adanya jasa tertentu yang diberikan oleh negara bagi penduduknya secara perorangan. Jasa tersebut dapat dikatakan bersifat langsung, yaitu hanya yang membayar retribusi yang menikmati balas jasa dari negara. Pengertian retribusi daerah adalah salah satu pendapatan asli daerah yang diharapkan dapat menjadi salah-satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan juga pembangunan daerah, untuk dapat meningkatkan serta pemerataan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Siahaan (2005:5) Retribusi ialah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa ataupun pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan juga diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi maupun suatu badan.

Menurut Yani (2004:63) mengatakan Daerah provinsi, kabupaten dan kota diberi peluang didalam menggali potensi sumber-sumber keuangannya dengan melalui menetapkan jenis

retribusi selain yang telah ditetapkan tersebut, sepanjang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dan juga sesuai dengan aspirasi masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di Indonesia saat ini penarikan retribusi hanya dapat dipungut oleh pemerintah daerah. Jadi, retribusi yang dipungut di Indonesia adalah retribusi daerah.

Retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Sama halnya dengan penjelasan diatas bila seseorang ingin menikmati jasa yang disediakan oleh pemerintah daerah, ia harus membayar retribusi yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu deskriptif kualitatif dimana penelitian yang hanya menggambarkan, mengungkapkan, menceritakan dan meringkas berbagai kondisi dan situasi yang ada. Penulis mencoba menjabarkan kondisi kongkrit dari obyek penelitian dan menghubungkan variabel-variabel dan selanjutnya akan menghasilkan deskripsi tentang obyek penelitian.

Pembahasan

Retribusi ialah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa ataupun pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan juga diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi maupun suatu badan. Sedangkan efektivitas merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur perbandingan antara realiasi penerimaan air minum dengan target penerimaan retribusi. Jadi efektivitas retribusi air minum merupakan suatu alat yang mengukur tingkat seberapa besar efektivitas pengelolaan retribusi antara realisasi air minum dan target retribusi.

Jadi efektivitas retribusi air minum merupakan suatu alat yang mengukur tingkat seberapa besar efektivitas pengelolaan retribusi antara realisasi air minum dan target retribusi.

Berikut ini tabel terkait efektivitas dari realisasi retribusi air minum dan target penerimaan retribusi air minum pada instansi PDAM Kabupaten Manggarai tahun 2011-2015 menggunakan rumus efektivitas menurut Mahmudi (2010:46) sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Retribusi air minum}}{\text{Target Penerimaan Retribusi}} \times 100\%$$

Kriteria efektivitas : Diatas 100% sangat efektif, 91-100% efektif, 81-90% cukup efektif, 61-80% kurang efektif, dan kurang dari 60% tidak efektif. Berdasarkan hasil

perhitungan tingkat efektivitas dengan menggunakan rumus menurut Mardiasmo 2011 tersebut dapat disajikan pada tabel 4.2.

Dari tabel 4.2 dapat di informasikan tingkat efektivitas realisasi retribusi air minum dan target penerimaan retribusi air minum pada tahun 2011-2015 secara keseluruhan rata-rata mencapai 79,84% atau dapat diartikan bahwa penerimaan retribusi di Kabupaten Manggarai kriteria pelayanannya kurang efektif. Pada tahun 2011 efektivitas realisasi retribusi air minum sebesar 82,41% dengan realisasi sebesar Rp.50.276.160. Pada tahun 2012 presentase efektivitas realisasi retribusi air minum mengalami penurunan sebesar 66,94%, Hal ini disebabkan karena setiap kali warga yang melaporkan keluhan-keluhan yang dirasakan, pihak PDAM menerima dan menanggapi keluhan-keluhan tersebut dan berjanji akan segera melakukan penanganan, namun penanganan yang diberikan oleh PDAM cenderung lambat dan tidak sesuai dengan penanganan yang dijanjikan. Kemudian di tahun 2013 presentase realisasi retribusi air minum mengalami peningkatan sebesar 89,14% dengan realisasi Rp 73.859.352 dan pada tahun 2014 realisasi presentase sebesar 68,46% dengan realisasi sebesar Rp. 77.192.768 dan pada tahun 2015 tingkat efektivitas realisasi retribusi air minum meningkat sebesar 92,27 dengan realisasi sebesar Rp. 86.600.192. Kenaikan ini sangat berpengaruh dengan penerimaan Retribusi PDAM Kabupaten Manggarai. Meningkatnya presentase penerimaan retribusi air minum dan target penerimaan retribusi berdampak pada meningkatnya pemakaian air bersih untuk kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil dari tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas realisasi retribusi air minum tertinggi terjadi pada tahun 2015 yaitu 92,27% dengan realisasi sebesar Rp 86.600.192 dan tingkat efektivitas terendah terjadi pada tahun 2012 dengan presentasi sebesar 66,94% dengan realisasi sebesar Rp. 60.799.378. Pada tahun penelitian efektivitas pelayanan dalam meningkatkan penerimaan retribusi air minum Kabupaten Manggarai menunjukan angka yang kurang efektif karena ada dibawah angka 100 %.

Optimasi Tujuan.

Optimasi secara umum adalah untuk memaksimalkan atau mengoptimalkan sesuatu hal yang bertujuan untuk mengelola sesuatu yang dikerjakan, sehingga optimasi bisa dikatakan kata benda yang berasal dari kata kerja, dan optimasi bisa dianggap baik sebagai ilmu pengetahuan dan seni menurut tujuan yang ingin dimaksimalkan.

Optimasi tujuan adalah salah satu unsur penting dalam Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Penerimaan Retribusi Air Minum Pada PDAM Tirta Komodo Kabupaten Manggarai. Karena dalam setiap efektivitas pelayanan sangat berpengaruh besar pada

optimalisasi tujuan sehingga dapat tercapai tujuan yang ingin dicapai yaitu tercapinya efektivitas yang baik suatu organisasi atau suatu perusahaan baik milik pemerintah maupun swasta. Dalam konteks efektivitas pelayanan dalam meningkatkan penerimaan retribusi air minum pada PDAM Tirta Komodo Kabupaten Manggarai, optimasi tujuan sangatlah berpengaruh besar pada keberhasilan PDAM Tirta Komodo Kabupaten Manggarai dimana dalam mencapai tujuannya semua aspek dapat tercapai dengan baik. Optimasi tujuan dalam hal ini berkaitan dengan pencapaian tujuan PDAM Tirta Komodo dalam memenuhi kebutuhan air PDAM bagi seluruh pelanggan di Kabupaten Manggarai sehingga tidak terdapat lagi rumah tangga yang tidak memiliki air PAM.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa, optimasi tujuan meningkatkan efektivitas pelayanan dalam meningkatkan retribusi air minum pada PDAM Tirta Komodo Kabupaten Manggarai

Perilaku Pegawai Dalam Bekerja

Pegawai merupakan unsur terpenting dalam suatu organisasi ataupun suatu perusahaan baik milik pemerintah maupun swasta. sama halnya juga dengan PDAM Tirta Komodo, pegawai merupakan salah satu unsure penting dalam mencapai tujuan yang diinginkan yaitu terpenuhinya semua kebutuhan pelanggan PDAM Tirta Komodo.

Dalam konteks Efektivitas Pelayanan, Perilaku pegawai dalam bekerja sangat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap pelanggan PDAM Tirta Komodo. dimana jika perilaku pegawainya baik dalam hal ini, sangat giat dalam bekerja maka tujuan PDAM Tirta Komodo dalam memberikan kebutuhan Kepada pelanggan dapat terwujud atau tercapai dengan baik, tetapi sebaliknya jika perilaku pegawainya tidak sesuai dengan yang diharapkan, dalam hal ini pegawai malas dalam bekerja, maka tujuan tersebut akan terhambat. sehingga efektivitas tidak berjalan dengan baik.

Besarnya retribusi

Retribusi merupakan suatu pembayaran yang diberikan atau yang ditanggung oleh seseorang atau kelompok atas jasa atau pemberian izin yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan agar kas pemerintah menjadi besar dan nantinya uang tersebut akan digunakan untuk kepentingan pembangunan.

Besarnya Retribusi merupakan suatu besaran retribusi yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang menggunakan jasa atau perizinan tertentu yang dihitung dengan cara mengalikan tarif retribusi dengan tingkat pengguna jasa. Pengaruh pemakaian terhadap

retribusi tergantung dari besarnya retribusi yang harus dibayar oleh pelanggan PDAM Tirta Komodo yang menggunakan jasa Air minum atau air bersih. Dimana jika pelanggan PDAM menggunakan air Minum atau air bersih cukup banyak maka pelanggan diwajibkan membayar sesuai dengan besarnya pemakaian Air.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini bahwa tingkat efektivitas pelayanan dalam meningkatkan penerimaan retribusi air minum pada PDAM Tirta Komodo Kabupaten Manggarai pada tahun 2011 sampai tahun 2015 dikategorikan kurang efektif dengan rata-rata presentasi 79,84%. 1) Ketidakefektifnya pelayanan ini disebabkan pelayanan dari PDAM Tirta Komodo belum efektif karena pengaduan dari pelanggan tidak langsung ditanggapi dalam memberikan pelayanan tetapi selalu ditunda bahkan terkadang lupa untuk memberikan pelayanan. 2) Perilaku pegawai dalam bekerja masih belum baik hal ini diakibatkan ada beberapa pegawai yang masih belum bisa bekerja dengan cepat dan memberikan pelayanan yang baik untuk mengatasi masalah yang diajukan oleh pelanggan. 3) Banyaknya pemakaian air dirumah pelanggan akan mempengaruhi besarnya biaya yang harus dibayarkan tetapi yang terjadi sebaliknya biaya tagihan air tidak sesuai dengan pemakaian.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya Wijaya, Kamus Bahasa Indonesia Lengkap. Nusantara. Surakarta.
- Agung, Kurniawan 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Atep Adya Barata. (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Ermaya Suradinata. 1998. Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Penerbit Ramadan. Bandung.
- Hasybony, 2013 *analisis kualitas pada perusahaan daerah air minum Denpasar (skripsi)* Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia
- Hidayat, Mochamad, Biro Organisasi Propinsi Jawa Barat. 2006. *Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, 26 april 2006.
- J. Supranto, 2001. Statistik; Teori dan Aplikasi, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kerlinger dan Pedhazur, 1987. Korelasi Dan Analisa Regresi Ganda, Nurcahaya, Yogyakarta
- Kristiadi, JB, 1999. Kebijakan Pelayanan Umum Yang Baik, Universitas Indonesia
- Lestari, 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantin Fakultas Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha*

Liona, 2001. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik dengan Publik*. Lalolo. Bandung

Mahmudi, 2010. *Teori efektivitas*. Jakarta: Salemba Empat.

Mardiasmo, 2011 *Kriteria efektivitas* Jakarta: Salemba Empat

Margono Sugiyono, 2005 *metode penelitian pendidikan Jakarta : Rineka Cipta*

Nasution, 2004. *Manajemen jasa terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia 2004*

Pande, 2013, *Penilaian Efektivitas Pelayanan DPAM. Denpasar*
(skripsi) Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia

Prakoso, 2014. *Analisis Efektivitas Kinerja Perusahaan Daerah Air (skripsi) fakultas ekonomi, universitas 17 agustus 1945, samarinda*

Sangadji dan Sophia, 2010, *Metodologi Penelitian, Andi, Yogyakarta*

Siahaan. M. P, 2005. *Pajak daerah dan retribusi daerah, Raja Grafindo Persada*

Sedarmayanti, 2006 *Sumber Daya Manusia Produktivitas kinerja*, Bandung,
Penerbit Mandar Maju.

Sondang P. Siagian, 2008. *Pengertian Efektivitas Pembelajaran*. Online. <http://digilib.unila.ac.id/28853/10/TEISIS%20TANPA%20ABB%20PE%20MBAHASAN.pdf>. Diakses 15 Maret 2018, 21.00 WIB

Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Administrasi, alfabeta, Bandung*.

Surachmad, Winarno, 1989. *Pengantar Penelitian Ilmiah ; Dasar, Metode Dan Teknik*, Tarsito, Bandung.

Tjiptono, 2001, *Marketing Strategy. Yogyakarta: Andi Pulisher*

----- 2005, *Pemasaran jasa . Malang. Bayumedia Publishing*

Yani Ahmad, 2004, *Solusi pajak penghasilan. Kencana*

Yamit Z, 2010, *manajemen kualitas jasa dan produk, Yogyakarta: Ekonisia*

Zuraida, Ida. 2012. *Teknik Penyusunan Peraturan Daerah Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Sinar Grafika

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 Dan Diubah Kembali Menjadi Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah

